Instituto Electoral del Estado de Querétaro

PAUTAS DE BUEN TRATO PARA LA INCLUSIÓN

DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LA COMUNIDAD LGBTTTIQA+, EN LAS ACTIVIDADES DEL IEEQ

I. Presentación, objetivo y observancia

El documento que tienes en tus manos **constituye una guía mínima interna**, enunciativa, más no limitativa de acciones que permitirán el trato amable y digno al que tienen derecho todas las personas, en especial las que poseen alguna discapacidad o pertenecen a la comunidad Lesbiana,[1] Gay,[2] Bisexual,[3] Transexual,[4] Transgénero,[5] Trasvesti,[6] Intersex,[7] Queer,[8] Asexual[9] (+),[10] (LGBTTTIQA+)[11], grupos a los que hemos colocado en situación de vulnerabilidad.

Lo anterior, con apoyo y orientación, en el contenido del anexo 20 del Reglamento de Elecciones del Instituto Nacional Electoral, denominado:

- ✓ Protocolo para la inclusión de las personas con discapacidad como funcionarios y funcionarias de mesas directivas de casilla.[12]

Así como en lo que establece la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.[13]

Adicionalmente, sirve de apoyo y orientación, el contenido del:

---

[1] De acuerdo con el Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales, publicado por CONAPRED y consultable en https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Glosario_TDSyG_WEB.pdf es la mujer que se siente atraída erótica y afectivamente por mujeres. Es una expresión alternativa a "homosexual", que puede utilizarse por las mujeres para enunciar o reivindicar su orientación sexual.

[2] Ibidem, hombre que se siente atraído erótico afectivamente hacia otro hombre.

[3] Ibidem, es la capacidad de una persona de sentir atracción erótico-afectiva por personas de un género diferente al suyo y de su mismo género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con ellas.

[4] Ibidem, personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género y al sexo opuestos a los que social y culturalmente se les asigna en función de su sexo de nacimiento y que pueden optar por una intervención médica, ya sea hormonal, quirúrgica o ambas, para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.

[5] Ibidem, personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente se asigna a su sexo de nacimiento y quienes, por lo general, optan por una reasignación hormonal sin llegar a la intervención quirúrgica de los órganos pélvicos sexuales internos y externos para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.

[6] Ibidem, personas que gustan de presentar de manera transitoria o duradera una apariencia opuesta a la del género que socialmente se asigna a su sexo de nacimiento mediante la utilización de prendas de vestir, actitudes y comportamientos.

[7] Ibidem, personas cuya anatomía o fisiología sexual no se ajusta completamente a los estándares definidos para los dos sexos que culturalmente han sido asignados como masculinos y femeninos.

[8] Ibidem, personas que no se identifican y rechazan el género socialmente asignado a su sexo de nacimiento y tampoco se identifican con otro género en particular.

[9] Ibidem, es la orientación sexual de una persona que no siente atracción erótica hacia otras personas.

[10] En adelante LGBTTTIQA+.

[11] De conformidad con la Declaración sobre Derechos Político-Electorales de la Población LGBTTTIQA+ en el continente americano lo largo del documento se hará referencia a dicho acrónimo, por considerarse el mayormente socializado, al referirse a personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Transgénero, Trasvesti, Intersexual, Queer, Asexual, (+).

[12] https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2018/04/Compilado-de-Anexos-RE.pdf

[13] https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf

- ✓ Protocolo para garantizar el derecho a la no discriminación por identidad y expresión de género de las personas que laboran en el Instituto Nacional Electoral.[14]
- ✓ Protocolo para adoptar las medidas tendientes a garantizar a las personas trans el ejercicio del voto en igualdad de condiciones y sin discriminación en todos los tipos de elección y mecanismos de participación ciudadana.[15]
- ✓ Principios de Yogyakarta.[16]
- ✓ Declaración sobre Derechos Político-Electorales de la Población LGBTTTIQA+ en el continente americano.[17]

El **objetivo** consiste en orientar las acciones del personal del Instituto Electoral del Estado de Querétaro[18] en su interrelación laboral y cuando se atienda al público en general, de manera que todas las personas tengan una participación adecuada y libre de estereotipos.

La **observancia** de estas pautas de buen trato es permanente, por lo que debe aplicarse fuera y dentro de los procesos electorales y corresponde como una obligación, a las personas que participan en alguna o todas las etapas de este,[19] con la finalidad de reforzar y replicar el respeto y cumplimiento real al derecho de igualdad y no discriminación.

II. Objetivos específicos

a. Sensibilizar al funcionariado del Instituto Electoral para que tome mayor conciencia respecto del trato que debe otorgarse a las personas con discapacidad o de la comunidad LGBTTTIQA+.
b. Fomentar actitudes receptivas, promover percepciones positivas y una mayor conciencia social.
c. Fomentar una actitud de respeto y empatía.
d. Promover la toma de conciencia del respeto, con base en la eliminación de actitudes y prácticas prejuiciosas o discriminatorias.
e. Generar sensibilización sobre las dificultades sociales que enfrentan las personas con discapacidad o de la comunidad LGBTTTIQA+.
f. Generar sensibilización sobre las dificultades laborales que enfrentan las personas con discapacidad o de la comunidad LGBTTTIQA+.

---

[14] https://igualdad.ine.mx/wp-content/uploads/2019/07/Protocolo_Trans_Interno.pdf
[15] https://igualdad.ine.mx/wp-content/uploads/2021/06/Micrositio_Protocolo_Trans.pdf
[16] https://yogyakartaprinciples.org/principles-sp/
[17] Suscrita por diversos tribunales electorales y organismos públicos locales electorales del Estado Mexicano, incluido el Instituto Electoral del Estado de Querétaro, el 19 de agosto de 2022, en la sede del Congreso de la Unión, con la finalidad de que las personas con orientación sexual, identidad de género, expresión de género y características sexuales no normativas puedan acceder y participar en los escenarios democráticos en condiciones de igualdad y libre de discriminación, contemplando los derechos de voto, ser opción de voto, asociación, autogobierno, integración de autoridades, acceso a la justicia, vida libre de violencia, pensamiento, expresión, réplica, acceso a la información, protección de datos personales, petición, así como al reconocimiento, adecuación y rectificación de la personalidad jurídica.
[18] En adelante Instituto Electoral.
[19] Conforme con el artículo 94, de la Ley Electoral del Estado de Querétaro, son tres: preparación de la elección; jornada electoral, así como resultados y declaraciones de validez de las elecciones.

g. Generar sensibilización sobre las dificultades político-electorales a las que obligamos a enfrentarse a las personas con discapacidad o de la comunidad LGBTTTIQA+.
h. Adoptar parámetros de comportamiento que generen buen trato hacia todas las personas, particularmente de personas con discapacidad o de la comunidad LGBTTTIQA+.
i. Contar con una guía básica interna que contribuya a generar un entorno institucional en el que todas las personas sean tratadas sin discriminación.

III. Justificación

A. La discapacidad como barrera para la participación

El término discapacidad, se define como una deficiencia física, mental o sensorial de naturaleza permanente o temporal que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.[20]

En primer lugar, debe identificarse la existencia de un modelo social –sostiene que las causas que originan la discapacidad son preponderantemente sociales– cuyo surgimiento es consecuencia de diversas protestas encabezadas por personas con discapacidad y organizaciones de la sociedad civil en los años sesenta, por la inconformidad de ser denominadas "personas de segunda clase". El movimiento, dejó de enfocarse en la diversidad funcional de las personas y reorientó el entendimiento de la discapacidad hacia el impacto de las barreras sociales como los elementos del entorno que discapacitan a las personas. Es decir, existen: **i.** Personas que viven con una diversidad funcional; y **ii.** Barreras del entorno, cuya interacción limita o impide la plena participación e inclusión de la persona en sociedad.[21]

Así, como parte de la evolución del modelo, se entiende a la discapacidad como el resultado de la interacción entre las características funcionales de una persona y las barreras de su entorno, por lo que no se define de manera exclusiva por la presencia de condiciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, sino que se interrelaciona con las barreras o limitaciones que socialmente existen para que las personas que las poseen puedan ejercer sus derechos de manera efectiva.[22]

Razón por la cual, a fin de que el Instituto Electoral lleve a cabo el ejercicio de sus funciones con pleno respeto a los derechos humanos de todas las personas; eliminando

---

[20] Así lo establece la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
[21] Lo referente al concepto de "Modelo Social", puede consultarse en el Protocolo para juzgar con perspectiva de discapacidad, de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/protocolos-de-actuacion/para-juzgar-con-perspectiva-de-discapacidad pp. 17 y 18.
[22] Caso *Gonzales Lluy y otros Vs Ecuador*. Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 01 de septiembre de 2015, Serie C No. 298., Párrafo 237. Todas las sentencias de la Corte Interamericana que en este documento se citen, pueden ser consultadas en la página electrónica https://www.corteidh.or.cr/casos_sentencias.cfm

barreras actitudinales al prestar sus servicios; y con el propósito de asegurar que las necesidades de las personas se tengan en cuenta, atiende a lo siguiente.

B. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

En el ámbito internacional, el Estado Mexicano ha suscrito diversos tratados internacionales que conforman el Sistema Interamericano de Derechos Humanos,[23] indispensables para que las personas disfruten de sus derechos humanos en mayor medida. Un ejemplo, es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad[24], misma que se encarga de enunciar los lineamientos para la adopción y desarrollo de políticas de no discriminación y medidas de acción en favor de aquellas.[25]

El objetivo consiste en que las personas con discapacidad disfruten de sus derechos y se reconozca así su igualdad ante la ley y se trabaje en la eliminación de cualquier tipo de práctica discriminatoria, a partir del cambio en el paradigma de trato asistencialista permitiendo su desarrollo en igualdad de condiciones.

De su preámbulo se extrae la motivación que orilló a los Estados a suscribir dicha convención, recordando los principios de libertad, justicia y paz con reconocimiento en la dignidad y los derechos iguales e inalienables a todas las personas contenidos en la Carta de las Naciones Unidad; reafirmando los principios que rigen a los derechos humanos;[26] reconociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre personas con barreras debidas a la actitud y el entorno que evitan una participación plena y efectiva en sociedad, en igualdad de condiciones; que la discriminación contra cualquier persona por razón de discapacidad, constituye una vulneración de la dignidad y el valor inherente a la persona; la necesidad de promover y proteger sus derechos; observando con preocupación que a pesar de los documentos, las personas con discapacidad siguen encontrando barreras para participar en igualdad; reconociendo la importancia que para las personas con discapacidad reviste su autonomía e independencia individual, incluida la libertad de tomar decisiones propias y la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico, cultural, a la información y las comunicaciones.[27]

En dicho tratado, se precisa que la discapacidad puede impedir la participación plena y efectiva en sociedad, en igualdad de condiciones, considerando a personas con:

---

[23] De acuerdo con el Folleto Informativo de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, el Sistema regional de promoción y protección de derechos humanos compuesto por dos órganos: La Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, quienes monitorean el cumplimiento de las obligaciones contraídas en materia de derechos humanos por parte de los Estados miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Consultable en la https://www.oas.org/es/cidh/docs/folleto/CIDHFolleto_esp.pdf

[24] En adelante Convención sobre Discapacidad.

[25] México firmó la Convención sobre Discapacidad y ratificó su Protocolo Facultativo el 30 de marzo de 2007, lo cual puede consultarse en https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf

[26] Universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación.

[27] Véanse las páginas 9 a 12 de la Convención sobre Discapacidad.

- Deficiencias físicas
- Deficiencias mentales
- Deficiencias intelectuales
- Deficiencias sensoriales a largo plazo[28]

En ese sentido, establece que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que cuando las personas que la poseen interactúan con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás personas.[29]

Los principios a los que las autoridades del Estado deben dotar de contenido a través de la adopción de acciones para garantizar el derecho a la igualdad de las personas con discapacidad consisten en:

- Respeto a la dignidad, autonomía para tomar decisiones propias e independencia
- No discriminación
- Participación plena
- Respeto a la diferencia y aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y condición humana
- Igualdad de oportunidades
- Accesibilidad
- Igualdad
- Respeto a la evolución
- Respeto al derecho a preservar la identidad[30]

Así, los Estados Parte tienen el compromiso de asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, con el compromiso de adoptar medidas administrativas pertinentes para hacer efectivos sus derechos y permitan modificar costumbres y prácticas discriminatorias; tomar en cuenta en políticas y programas la protección y promoción de derechos humanos de las personas con discapacidad; abstenerse de actos incompatibles con la Convención sobre Discapacidad; así como promover la investigación tecnológica en beneficio de la inclusión.[31]

Importante resulta atender los casos de discapacidad, con perspectiva de interseccionalidad, misma que permite identificar cuando la discriminación tiene origen como resultado de la conjugación de diversos factores que, con base en las categorías

---

[28] Ibidem, artículo 1.
[29] *Caso Furlan y familiares Vs Argentina*. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia del 31 de agosto de 2012, Serie C No. 246., Párrafo 133.
[30] Ibidem, artículo 3. Retomados en los casos *Chinchilla Sandoval y otros Vs. Guatemala*. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 29 de febrero de 2016. Serie C No. 312., Párrafo 205; así como *Guachalá Chimbo y otros Vs Ecuador*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de marzo de 2021., Párrafo 83.
[31] Artículo 4 de la Convención sobre Discapacidad.

sospechosas: género, edad, religión, origen étnico o nacional, discapacidades, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, o estado civil.[32]

Así, la Convención sobre Discapacidad, reconoce que las mujeres con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y por ello, los Estados adoptarán medidas a fin de asegurar que puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones de todos sus derechos, asegurando su pleno desarrollo, adelanto y potenciación.[33]

C. Comunidad LGBTTTIQA+

La Corte Interamericana de Derechos Humanos,[34] ha determinado que la orientación sexual y la identidad de género son categorías protegidas por la Convención Americana sobre Derechos Humanos[35] y está proscrita cualquier norma, acto o práctica discriminatoria basada en las mismas.[36]

Las formas de discriminación en contra de las personas LGBTTTIQA+, se manifiestan en numerosos aspectos, tanto en el ámbito público como el privado, por lo que esa autoridad, ha reconocido en su jurisprudencia que han sido víctimas de discriminación estructural, estigmatización, así como de diversas formas de violencia y vulneraciones a sus derechos fundamentales.

Dicha violencia, tiene su base en los prejuicios, percepciones generalmente negativas y puede ser impulsada por "el deseo de castigar a quienes se considera que desafían las normas de género". Sobre ello, dicho órgano jurisdiccional, ha razonado que la violencia ejercida por razones discriminatorias tiene como efecto o propósito el de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona que es objeto de discriminación, con independencia de si se identifican o no con una determinada categoría.[37]

D. Principios de Yogyakarta

En atención a patrones documentados sobre abusos en contra de las personas en razón de su orientación sexual[38] o identidad de género,[39] real o percibida; en 2006, un grupo de

---

[32] Así lo establece el artículo 1, párrafo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
[33] Artículo 6.
[34] En adelante Corte Interamericana.
[35] En adelante Convención Americana.
[36] Véase la sentencia del caso *Vicky Hernández y otras Vs Honduras*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de marzo de 2021. Serie C No 442., Párrafo 129.
[37] Véanse las sentencias de los casos *Azul Rojas Marín y otra Vs Perú*. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 12 de marzo de 2020. Serie C No. 402., Párrafo 92; *Vicky Hernández y otras vs Honduras*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de marzo de 2021. Serie C No 442., Párrafo 119; *Pavez Pavez Vs Chile*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 4 de febrero de 2022, Serie C No 449., Párrafo 68; y *Olivera Fuentes Vs Perú*. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 4 de febrero de 2023. Serie C No. 484., Párrafo 89;
[38] Según los Principios de Yogyakarta, la orientación sexual, es la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un sexo diferente o de un mismo sexo o de más de un sexo, así como la capacidad de tener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.
[39] En la sentencia recaída al caso *Vicky Hernández y otras Vs Honduras*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de marzo de 2021. Serie C No 442., Párrafo 129, la Corte Interamericana razonó que la identidad

personas expertas en derechos humanos provenientes de diversas regiones se reunió en Yogyakarta, Indonesia, para señalar principios internacionales sobre dichos temas,[40] planteando un camino posible para alcanzar la plena igualdad. Los mismos fueron expuestos en Ginebra, Suiza, en el marco de la sesión del Consejo de Derechos Humanos de la Organización Nacional de las naciones Unidas.

Dichos principios establecen estándares básicos de la manera en que los gobiernos deben tratar a las personas cuyos derechos se niegan debido a su orientación sexual o identidad de género, consagrando la idea de que "los derechos humanos no admiten excepciones".[41]

De su preámbulo se extrae la motivación que orilló a los Estados a suscribir dichos principios, recordando la libertad, la igualdad y dignidad en derechos con la que nacen todas las personas, sin distinción; con la preocupación por la violencia, la discriminación, exclusión, estigmatización y prejuicios por orientación sexual o identidad de género; conscientes del sufrimiento de las personas LGBTTTIQA+, debido a las vulneraciones a sus derechos humanos; observando que la legislación internacional de derechos humanos afirma la igualdad de todas las personas para el disfrute de derechos y la imposición de la prohibición de la discriminación.

En ese sentido, todas las personas de todas las orientaciones sexuales e identidades de género, nacen libres e iguales en dignidad y derechos, por lo que los Estados deben consagrar principios de derechos humanos en su marco constitucional y legal, a fin de asegurar compatibilidad con el disfrute universal de los mismos, emprendiendo programas de educación y sensibilización orientados a la toma de decisiones con enfoque pluralista que afirme la complementariedad e indivisibilidad de todos los aspectos de la identidad humana.[42]

Además, se contempla el derecho a la privacidad de todas las personas, que, con independencia de su orientación sexual o identidad de género, tienen el derecho al goce de la privacidad, sin injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio, su correspondencia y el derecho a la protección contra ataques ilegales en su honra o reputación, mismo que normalmente incluye el derecho a optar por revelar o no información propia.[43]

---

de género es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento. Por su parte, los Principios de Yogyakarta, la identidad de género es la experiencia interna e individual del género de cada persona, que podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo el sentido personal del cuerpo y expresiones de género, incluyendo el vestido, el modo de hablar y los amaneramientos.

[40] Los mismos pueden consultarse en la página https://yogyakartaprinciples.org/principles-sp/

[41] Scott Long, Director del Programa de derechos de lesbianas, homosexuales, bisexuales, y personas transgénero de "Human Rights Watch". https://www.hrw.org/es/news/2007/03/25/los-principios-de-yogyakarta-son-un-hito-para-los-derechos-de-lesbianas-homosexuales

[42] Principios 1 "el derecho al disfrute universal de los derechos humanos" y 2 "los derechos a la igualdad y a la no discriminación" de Yogyakarta.

[43] Ibidem, principio 6 "derecho a la privacidad".

Ahora bien, todas las personas tienen derecho a la libertad de opinión y expresión, con independencia de su orientación sexual o identidad de género lo cual incluye la expresión de la identidad o la personalidad mediante el lenguaje, la apariencia y el comportamiento, la vestimenta, las características corporales, la elección del nombre o por cualquier otro medio, como también la libertad de buscar, recibir e impartir información e ideas de todos los tipos.[44]

Por otro lado, es importante recordar que gozarán del derecho a participar en la dirección de los asuntos públicos, incluido el derecho a postularse a cargos públicos, a participar en la formulación de políticas públicas y a tener acceso en condiciones generales de igualdad, a todos los niveles de las funciones públicas de su país y al empleo en funciones públicas, sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género.[45]

E. ¿El Instituto Electoral es autoridad del Estado Mexicano?

El Instituto Electoral es una autoridad en materia electoral autónoma e independiente al adoptar sus decisiones, cuenta con presupuesto, recursos técnicos, humanos y materiales necesarios para el ejercicio de sus atribuciones y funciones, mismas que se realizan bajo los principios de certeza, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad y objetividad.[46]

Para vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales en materia electoral y velar porque dichos principios rijan las actividades de quienes participan en su aplicación, dicha autoridad cuenta con un órgano de dirección superior integrado por una consejería que ejerce la presidencia; seis consejerías electorales que tienen derecho a manifestar ideas y votar; una persona titular de la secretaría ejecutiva y representantes de los partidos políticos con derecho únicamente a manifestar ideas.[47]

La finalidad de que exista dicha autoridad, es contribuir al desarrollo de la vida democrática de la ciudadanía queretana, preservar el fortalecimiento del régimen de partidos políticos y vigilar que sus actividades estén dentro del marco legal; propiciar la participación de candidaturas independientes; garantizar y difundir el ejercicio de los derechos político-electorales; velar por la autenticidad y efectividad del voto; promover el fortalecimiento de la cultura política y democrática; garantizar la celebración de elecciones; así como organizar ejercicios de participación ciudadana.[48]

---

[44] Ibidem, principio 19 “el derecho a la libertad de opinión y de expresión”.
[45] Ibidem, principio 25 “el derecho a participar en la vida pública” de Yogyakarta.
[46] Artículos 116, fracción IV, incisos b) y c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 32, párrafos primero y tercero de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Querétaro; 98, párrafos 1 y 2; así como 52 de la Ley Electoral del Estado de Querétaro.
[47] Artículos 99, párrafo 1, de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales; así como 56 y 57 de la Ley Electoral del Estado de Querétaro.
[48] Artículo 53, de la Ley Electoral del Estado de Querétaro.

De lo anterior se advierte que este instituto constituye una autoridad del Estado, y por ello, tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, atento a prevenir, investigar, sancionar y reparar las vulneraciones a derechos humanos en términos legales.[49]

F. ¿Cuáles obligaciones corresponden al Instituto Electoral en materia del derecho a la igualdad?

El derecho a la igualdad en su doble vertiente: formal y material, debe permitir a todas las personas el goce y disfrute de los derechos humanos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los tratados internacionales de los que el Estado es parte, lo cual involucra el trabajo coordinado de las autoridades que lo integran.

Así, en principio podemos afirmar que la igualdad formal es una obligación que se ha alcanzado y aterrizado, al menos en la normatividad constitucional, y en algunos casos en el ámbito legal; ello no resulta suficiente, porque el ejercicio de derechos no se satisface con el reconocimiento en una norma; es decir, resulta imperativo que, dentro del rubro de igualdad, hablemos de la vertiente material, para con ello lograr un verdadero reconocimiento y respeto al derecho a la igualdad ejercido por todas las personas y con ello, ejercer sus derechos político-electorales con plena libertad y acceso a más y mejores condiciones de vida.

La Corte Interamericana ha señalado que, el derecho a la igualdad garantizado por el artículo 24 de la Convención Americana tiene dos dimensiones; la primera es formal y establece la igualdad ante la ley. La segunda, es material o sustancial y ordena la adopción de medidas positivas de promoción a favor de grupos históricamente discriminados o marginados. Lo anterior quiere decir que el derecho a la igualdad implica la obligación de adoptar medidas para garantizar que la igualdad sea real y efectiva, esto es, corregir las desigualdades existentes, promover la inclusión y la participación de los grupos históricamente marginados, garantizar a las personas o grupos en desventaja el goce efectivo de sus derechos, en suma, brindar a las personas posibilidades concretas de ver realizada, en sus propios casos, la igualdad material. Para ello, los Estados deben enfrentar activamente situaciones de exclusión y marginación.[50]

Al respecto, en esta oportunidad, lo que pretenden las pautas de buen trato es materializar el mandato de igualdad contenido en el marco constitucional y convencional, propiamente en los artículos 1 y 24, de la Convención Americana en la que se contiene la

---

[49] Artículo 1, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

[50] Véanse las sentencias recaídas al caso de los *Empleados de la Fábrica de Fuegos de Santo Antônio de Jesus Vs. Brasi*l, supra., Párr. 199, así como caso *Pueblos Indígenas Maya Kaqchikel de Sumpango y otros Vs. Guatemala*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 6 de octubre de 2021, Párrafo 135.

obligación de respetar los derechos, entre ellos los de igualdad y no discriminación, enfatizando que el segundo contiene un mandato orientado a garantizar la igualdad material.[51]

Ahora bien, dicho tratado contiene una cláusula universal de protección de la dignidad, cuya base tiene lugar tanto en el principio de la autonomía de la persona como en la idea de que todas las personas deben ser tratadas como iguales, en tanto son fines en sí mismos según sus intenciones, voluntad y propias decisiones de vida. Además, reconoce la inviolabilidad de la vida privada y familiar, entre otras esferas protegidas. Este ámbito de la vida privada de las personas se caracteriza por ser un espacio de libertad exento e inmune a las injerencias abusivas o arbitrarias por parte de personas terceras o de la autoridad.[52]

En ese sentido, por ejemplo, la Corte Interamericana ha razonado que, en lo que respecta a la protección de las personas de la comunidad LGBTTTIQA+, el estigma profundamente arraigado en la sociedad, así como los estereotipos negativos que recaen sobre la misma, perpetúan actos de discriminación que sufren en la comunidad en general y al respecto, el principio de Yogyakarta 2.f establece que los Estados deben adoptar todas las medidas apropiadas, incluyendo programas de educación y capacitación para alcanzar la eliminación de actitudes y prácticas prejuiciosas o discriminatorias basadas en la idea de inferioridad o superioridad de cualquier orientación sexual, identidad o expresión de género.[53]

Por otro lado, dicho órgano jurisdiccional ha considerado que las personas con discapacidad a menudo son objeto de discriminación a raíz de su condición, por lo que los Estados deben adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para que toda discriminación asociada con las discapacidades sea eliminada, y para propiciar su plena integración en la sociedad. En este sentido, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha resaltado la obligación de tomar medidas especiales, para lograr que las personas con discapacidad procuren superar los inconvenientes, en términos del disfrute de los derechos derivados de su discapacidad.[54]

Ahora bien, considerando las obligaciones generales de respeto y garantía establecidas en el artículo 1.1 y los criterios de interpretación fijados en el artículo 29 de la Convención Americana; lo estipulado en la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados; la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad; así como la Convención sobre Discapacidad, la

---

[51] Véase sentencia del *caso Angulo Losada Vs. Bolivia*. Excepciones Preliminares, Fondo y Reparaciones. Sentencia de 18 de noviembre de 2022. Serie C No. 475., Párrafo 159.
[52] Véase sentencia del caso *Pavez Pavez Vs. Chile*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 4 de febrero de 2022. Serie C No. 449., Párrafo 57
[53] Véase sentencia del caso *Olivera Fuentes Vs Perú*. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 4 de febrero de 2023. Serie C, No 484., Párrafo 101. 2023.
[54] Véase sentencia del caso *Guachalá Chimbo y otros Vs. Ecuador*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de marzo de 2021. Serie C No. 423., Párrafo 87.

Corte Interamericana ha establecido que la discapacidad es una categoría protegida por la primera. Por ello está proscrita cualquier norma, acto o práctica discriminatoria basada en la discapacidad real o percibida de la persona. En consecuencia, ninguna norma, decisión o práctica de derecho interno, sea por parte de autoridades estatales o por particulares, pueden disminuir o restringir de manera discriminatoria los derechos de una persona a partir de su discapacidad.[55]

Asimismo, de conformidad con la obligación de no discriminar, los Estados están obligados a adoptar medidas positivas para revertir o cambiar situaciones discriminatorias existentes en sus sociedades, en perjuicio de determinado grupo de personas, lo cual, implica el deber especial de protección que el Estado debe ejercer con respecto a actuaciones y prácticas de personas terceras que, bajo su tolerancia o aquiescencia, creen, mantengan o favorezcan las situaciones discriminatorias.

En ese sentido, los Estados deben abstenerse de realizar acciones que de cualquier manera vayan dirigidas, directa o indirectamente, a crear situaciones de discriminación de hecho o de Derecho, por lo que deben adoptar medidas positivas para revertir o cambiar situaciones discriminatorias existentes en sus sociedades, en perjuicio de determinado grupo de personas. Esto implica el deber especial de protección que el Estado debe ejercer con respecto a actuaciones y prácticas de terceros que, bajo su tolerancia o aquiescencia, creen, mantengan o favorezcan las situaciones discriminatorias. [56]

IV. Pautas de buen trato encaminadas a la participación en igualdad de las personas con discapacidad

Estas pautas tienen como fundamento, entre otros, la Convención sobre Discapacidad que, en su artículo 29, establece el derecho en la vida política y pública de las personas con discapacidad, cuyo goce debe garantizar el Instituto Electoral.

Ello, al señalar que debe asegurárseles la participación plena y efectiva en la vida política y pública en igualdad de condiciones a través de procedimientos, instalaciones y materiales adecuados, accesibles, fáciles de entender y utilizar, protección de un voto sin intimidación, así como promover un entorno de participación libre de discriminación y en igualdad de condiciones, para ello, el funcionariado de esta autoridad deberá:[57]

1. Respetar su derecho a la vida privada, libre desarrollo de la personalidad, derecho al trabajo digno y socialmente útil, derecho a la protección de datos personales, al acceso, rectificación, cancelación y oposición de los mismos, así como el derecho a la igualdad.

---

[55] Véase la sentencia del caso *Guachalá Chimbo y otros Vs. Ecuador*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de marzo de 2021. Serie C No. 423., Párrafo 79.
[56] Ibidem, párrafos 96 y 107, así como sentencia del caso *Guevara Díaz Vs. Costa Rica*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 22 de junio de 2022. Serie C No. 453., Párrafo 46.
[57] Artículo 29, de la Convención sobre Discapacidad.

2. Colocar un cartel informativo en lugar visible, en todo edificio del Instituto Electoral, en formato accesible que contenga la leyenda contundente “los servicios que presta este Instituto son sin distinción alguna, cualquier situación contraria a ello, debe reportarse al teléfono 442 101 98 00, ext. 1002.”
3. Dar a conocer el aviso de privacidad ciudadanizado del Instituto Electoral en aquellas actividades en las que recabe datos personales.
4. Incluir las pautas en la planeación de los servicios que presta el Instituto.
5. Ofrecer apoyo para facilitar el acceso al Instituto Electoral.
6. Otorgar un trato que tenga como finalidad impedir cualquier forma de discriminación, otorgando asistencia y apoyo para personas con discapacidad, personas cuidadoras y familias al interior del Instituto Electoral.
7. Elaborar una versión en formato accesible de lectura y comprensión fácil de estas pautas.
8. Integrar las pautas a los programas de capacitación del personal a fin de familiarizarse con el documento y tengan conocimiento de las medidas de nivelación, inclusión y ajustes razonables.
9. Otorgar un trato respetuoso con orientación clara y sencilla.
10. Otorgar el tiempo necesario para realizar cada acto dentro del Instituto.
11. Potenciar espacios accesibles que cumplan con las dimensiones para circulación y libre desplazamiento.
12. Elaborar y difundir un tríptico dirigido a la ciudadanía con información relativa a los derechos político-electorales de las personas con discapacidad.
13. Prestar especial atención a las personas con discapacidad que manifiesten interés y disposición de participar en los servicios del Instituto, para motivarlas, responder inquietudes y brindar información sobre el proceso de capacitación.
14. Aplicar medidas diferenciadas en los casos que se requieran, según las necesidades.
15. Otorgar un trato igual, digno y cordial a todas las personas.
16. Identificarse con nombre y función antes de tener contacto físico con las personas con discapacidad visual.
17. Llamar por su nombre a todas las personas y hacer saber el nuestro.
18. Prestar atención a las personas que necesiten ayuda.
19. Preguntar cómo hacer antes de ayudar y ofrecer apoyo solo si la persona lo pide, parece necesitarlo y lo acepta.
20. Escuchar opiniones y permitir que en todo momento decidan acerca de su participación.
21. Permitir acompañamiento de personas de su confianza o perros lazarillos, para el desarrollo de sus actividades.

22. Dirigirse directamente a las personas con discapacidad, no a sus acompañantes o intérpretes.
23. Respetar su privacidad.
24. Estar a la misma altura que las personas y los ojos al mismo nivel (arrodillarse o alejarse un poco a fin de evitar que fuercen el cuello o cualquier parte del cuerpo).
25. Mirar directamente a las personas (con discapacidad auditiva) y mantener contacto visual con ellas.
26. Dirigirse a las personas como adultas, no en forma infantil.
27. Emplear lenguaje sencillo, claro, directo y comprensible.
28. Favorecer la relación entre personas.
29. Evitar tocar o empujar la silla de ruedas, bastón o cualquier objeto auxiliar sin autorización.
30. Al caminar, procurar ir al ritmo de la persona con discapacidad.
31. Al empujar una silla de ruedas, tener precaución. Al subir desniveles inclinar la silla hacia atrás e imponer la fuerza suficiente para subir escalones.
32. Mantener muletas o bastón cerca de la persona con discapacidad.
33. Al caminar junto a una persona con discapacidad visual, ofrecer el apoyo del brazo para guiarla (no tomar el suyo) o, previo acuerdo con ella, caminar ligeramente por delante; describir el entorno utilizando términos que los ayuden a orientarse (“derecha”, “izquierda”, “detrás”, “adelante”, etc.) y mencionar cualquier obstáculo que se presente en el camino (por ejemplo, escaleras). Si la persona tiene un perro guía, caminar del lado opuesto del perro.
34. Si es necesario, tomar la mano de la persona y apoyarla a reconocer el objeto a través del tacto (discapacidad visual).
35. Comunicar a la persona con discapacidad visual si alguien más se va a integrar a la conversación.
36. Averiguar qué tipo de comunicación prefiere usar la persona con discapacidad auditiva (LSM, lectura de labios, lenguaje escrito.)
37. Hablar despacio y con claridad (discapacidad auditiva).
38. Ser expresiva al hablar y considerar que las expresiones, gestos y movimientos del cuerpo también comunican. Asegurar que nuestra boca sea visible para posibilitar la lectura labial (discapacidad auditiva).
39. Tocar levemente el hombro de la persona con discapacidad auditiva cuando se requiera de su atención.
40. Reducir al mínimo la presión y las situaciones críticas que puedan generar violencia. El estrés puede afectar el desempeño de una persona (con discapacidad mental o psicosocial).
41. Preguntar siempre a la persona si desea ser apoyada y el tipo de apoyo que necesita.

42. Poner la atención en la persona y no en su deficiencia. Conducirse con naturalidad, no demostrar una atención excesiva a la discapacidad y reforzar la confianza de la persona.
43. Anteponer la palabra persona y hablar de "persona con discapacidad", en lugar de discapacitado, minusválido, o cualquier otro eufemismo discriminatorio, como impedimentos físicos o alteraciones sensoriales, que centran la atención en la deficiencia y no en la persona.
44. Desechar las expresiones frecuentes y equivocadas sobre la discapacidad, y si las escuchamos, orientar a la persona en el tema de igualdad y tratar el tema.
45. Evitar el uso de diminutivos que disminuyen la dignidad de personas, por ejemplo: el *cieguito*, la *sordita*. Es persona ciega o persona sorda.
46. Colocar documentos correspondientes dentro del espacio motriz de la persona con discapacidad, donde pueda observarlos y manipularlos.
47. Dividir una idea compleja en partes más pequeñas para facilitar su comprensión.
48. Dar mensajes concretos de forma oral, escrita y gráfica. Utilizar diversos formatos para hacer accesible la información.
49. Expresar de otra manera una idea, no solo repetirla, para facilitar su comprensión.
50. Pedir a la persona que repita o escriba la idea o el mensaje para verificar que se haya comprendido.
51. Estimular todas las expresiones y evitar cohibirlas.
52. Evitar distracciones o demasiados estímulos, como el sonido de la radio o de teléfonos. Un entorno sereno favorece el aprendizaje y un mejor desempeño de la persona.
53. Emplear un tiempo conveniente para que la persona manifieste sus aptitudes y desarrolle las actividades.
54. Establecer rutinas y proporcionar un ambiente estructurado.
55. Apoyar a la persona que lo requiera en su traslado a los centros de capacitación, para asegurar su participación en la capacitación y simulacros grupales.

Asimismo, la página de Internet del Instituto Electoral debe: [58]

56. Asegurarse que las imágenes que transmiten información relevante cuenten con textos alternativos equivalentes.
57. Los videos grabados por el Instituto deben ofrecer una descripción textual alternativa.
58. Los enlaces, íconos y botones relevantes deben contar con texto descriptivo.

[58] De conformidad con el artículo 9, incisos b y g de la Convención sobre Discapacidad, que habla sobre accesibilidad.

59. Los formularios deben contar con descripciones claras.
60. Los contenidos en movimiento deben tener la opción de control por la persona usuaria.
61. Tener sitio navegable utilizando el teclado.
62. Contar con contrastes de color adecuados.
63. La estructura del sitio y sus niveles de encabezados deben ser comprensibles y predecibles.
64. El sitio debe ser compatible con herramientas de asistencia tecnológica utilizadas por personas con discapacidad.
65. El sitio debe ser compatible con tecnologías utilizadas por las personas usuarias, como versiones y tipos de navegadores web (Chrome versión 97, Safari versión 97, Edge versión 97, Firefox versión 95 o cualquiera de ellas en alguna versión superior).
66. La Dirección Ejecutiva de Educación Cívica, en colaboración con la Unidad de Género e Inclusión, incluirán en sus programas de capacitación y formación temas transversales de no discriminación.

V. Pautas de buen trato encaminadas a la participación en igualdad de las personas de la comunidad LGBTTTIQA+.

1. Respetar su derecho a la vida privada, al libre desarrollo de la personalidad, derecho al trabajo digno y socialmente útil, derecho a la protección de datos personales, al acceso, rectificación, cancelación y oposición de estos, así como el derecho a la igualdad.
2. Se garantizará el derecho de toda persona a decidir, cuándo, a quién y cómo revelar información concerniente a su orientación sexual o identidad de género y se protegerá a todas las personas contra la divulgación arbitraria o no deseada de su información.
3. Colocar un cartel informativo en lugar visible, en todo edificio del Instituto Electoral, en formato accesible que contenga la leyenda contundente “los servicios que presta este Instituto son sin distinción alguna, cualquier situación contraria a ello, debe reportarse al teléfono 442 101 98 00, ext. 1002”.
4. Dar a conocer el aviso de privacidad ciudadanizado del Instituto Electoral en aquellas actividades en las que recabe datos personales.
5. Hacer prevalecer el Derecho a no ser discriminadas por su expresión o identidad de género.
6. No pedir detalles sobre procesos privados de transición.
7. No hacer bromas, burlas, comentarios ni preguntas sobre su identidad de género ni sobre su apariencia o procesos personales de vida y/o transición.
8. Brindar atención libre de prejuicios de género y discriminación.

9. Otorgar trato igual a todas las personas, sin distinción por razones de identidad de género, orientación sexual, expresión de género y/o apariencia no coincidente con los estándares socialmente aceptados de los cuerpos femeninos o masculinos.
10. Incluir las pautas en la planeación de los servicios que presta el Instituto.
11. Elaborar una versión en formato accesible de lectura y comprensión fácil de estas pautas.
12. Incluir las pautas a los programas de capacitación del personal a fin de familiarizarse con el documento y tengan conocimiento de las medidas de nivelación, inclusión y ajustes razonables.
13. Sensibilizar sobre el derecho que tienen las personas para hacer el uso de los sanitarios acorde con su identidad de género y colocar letreros que lo indiquen.
14. Otorgar un trato respetuoso con orientación clara y sencilla.
15. Elaborar y difundir un tríptico dirigido a la ciudadanía con información relativa a los derechos político-electorales de las personas de la comunidad LGBTTTIQA+.
16. Prestar especial atención a las personas que manifiesten interés y disposición de participar en los servicios del Instituto, para motivarlas, responder inquietudes y brindar información sobre el proceso de capacitación.
17. Otorgar un trato igual, digno y cordial a todas las personas.
18. Llamar con el nombre con el que quieran ser llamadas todas las personas y hacer saber el nuestro, utilizando los pronombres que reflejen su identidad de género, sin que sea necesario el acta de nacimiento. Ello, para reconocer su identidad de género.
19. Abstenerse de aplicar procedimientos para confirmar la identidad de una persona, es decir, no se debe pedir ninguna otra prueba que sustente la identidad o personalidad jurídica de la persona portadora de la credencial para votar.
20. Evitar cuestionar sobre la identidad de una persona y/o evitar realizar actos intimidatorios que invadan su privacidad y signifiquen un trato desigual (miradas detenidas e incómodas, preguntas impertinentes sobre características físicas o apariencia, gestos y comentarios denigrantes y estereotipados) o cualquier conducta que restrinja el libre desarrollo de la personalidad.
21. Preguntar cómo hacer antes de ayudar y ofrecer apoyo solo si la persona lo pide, parece necesitarlo y lo acepta.
22. Escuchar opiniones y permitir que en todo momento decidan acerca de su participación.
23. Respetar su privacidad.
24. Emplear lenguaje sencillo, claro, directo y comprensible.

25. Favorecer la relación entre personas.
26. Preguntar siempre a la persona si desea ser apoyada y el tipo de apoyo que necesita.
27. Desechar las expresiones frecuentes y equivocadas sobre el género y si las escuchamos, orientar a la persona en el tema de igualdad y tratar el tema.
28. La Dirección Ejecutiva de Educación Cívica, en colaboración con la Unidad de Género e Inclusión, incluirán en sus programas de capacitación y formación temas transversales de no discriminación, mismos que deberán incluir campañas informativas y de comunicación que promuevan una visión no binaria e incluyente de la expresión de género de las personas.

    Para ello, propondrá la creación de alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil con trayectoria y conocimiento sobre derechos humanos relacionados con la orientación sexual y expresión e identidad de género para fortalecer capacitaciones.